



ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE DEL PROCESO DE INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO

AUTOR

MARTHA CLAUDIA CANTILLO SANCHEZ

DIRECTOR

LEONARDO JUAN RAMIREZ LOPEZ

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia de Calidad

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE INGENIERIA

DIRECCION DE POSGRADOS

BOGOTÁ 2.015

**ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE DEL PROCESO DE
INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO**

**ESTIMATE OF THE LABEL OF CUSTOMER SATISFACTION IN THE PROCESS OF
INNOVATION AND ENTREPRENEURSHIP**

Martha Claudia, Cantillo Sánchez

Bacterióloga

Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá , Colombia

u6700654@unimilitar.edu.co

RESUMEN

Cuando una organización aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 [1] como es el caso de la Universidad Militar Nueva Granada, determina, comprende y cumple coherentemente los requisitos del cliente, realiza seguimiento a las percepciones de los clientes, del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas [1]. La Universidad tiene determinados métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información como indicadores de gestión, encuestas, talleres con expertos seguimiento a avances de proyectos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información. (Ramirez, 2013)

Y también debe determinar y tratar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente [1].

ABSTRACT

When an organization aims to enhance customer satisfaction throught the effective application of a quality management system(1) ISO 9001 as the case as the New Granada Military University, determined it understands and consistently meet customer requirements performs monitoring customer perceptions of the degree to wich their need and expectations(1)are met. The university has certain methods to experts, monitoring progress of projects to obtain monitor and review the information(Ramirez,2013).

And it must identifly and address the risk and opportunitities, that may affect the conformity of products and services and the ability to increase customer satisfaction(1)

1. INTRODUCCIÓN

Para La Universidad Militar Nueva Granada, que tiene implementado un sistema de gestión de calidad ISO 9001 2008 y ostenta certificado de reconocimiento internacional IQNet y el certificado NTC GP 1000 de 2009 con alcance: “Servicios de Educación Superior en pregrado y postgrado, investigación científica y tecnológica. (Ramirez, 2013)

El enfoque al cliente es uno de los principios de la ISO 9001, tanto versión 2008 como 2015. Por lo tanto es muy importante medir la percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos y expectativas. Todos los procesos de la universidad se encuentran orientados hacia la satisfacción de las expectativas de sus integrantes, como lo indica su robusto sistema de gestión de calidad. La universidad trabaja constantemente en el mejoramiento y seguimiento de sus procesos y tiene implementados diferentes instrumentos de medición como encuestas, indicadores de gestión, seguimiento al avance de proyectos y así obtener la información necesaria para mejorar y mantener su sistema de gestión.

La División de Desarrollo Tecnológico e innovación es la dependencia encargada de promover y gestionar relaciones e interacciones entre la universidad y su entorno particularmente el sector empresarial en el área de desarrollo e innovación tecnológica especialmente se encarga de proteger la propiedad intelectual y el registro de patentes de la comunidad neogranadina. (3)

Estimar el nivel de satisfacción del cliente de los inventores neogranadinos tratándose de un proceso de tanto impacto para la comunidad neogranadina con el proceso de Innovación y emprendimiento se convierte en un proceso de medición y seguimiento muy importante para mejorar las expectativas de los cuatro grupos de interés que conforman esta división.

2. MATERIALES Y MÉTODO

2.1 MATERIALES

El material utilizado para este trabajo fue la caracterización del proceso de Proceso Innovación y Emprendimiento de la Universidad Nueva Granada, con fecha de emisión 2.014/04/30. También se utilizaron las caracterizaciones del procedimiento de Obtención de Patentes y Obtención de Registro de Derechos de autor, ambos con fecha de actualización de junio 30 de 2.015. La comparación de las normas ISO 9001:2008, ISO 9001: 2015, en cuanto a Satisfacción del cliente y todos los numerales citados en la caracterización del proceso de Innovación y emprendimiento.

Se consultaron las siguientes fuentes:

- Responsable técnico: Fue consultado el jefe de la División de Desarrollo Tecnológico e innovación fue quien determinó la necesidad de estimar la satisfacción del cliente de innovación y emprendimiento con base en la visita de auditoría ICONTEC 2.014.

- Archivos: Se tuvo acceso a la caracterización del proceso de Innovación y Emprendimiento, El procedimiento de la obtención de patentes, Procedimiento de Obtención de Derechos de autor, y la evaluación de la satisfacción del cliente del proceso de innovación y Emprendimiento.
- Documentos: ISO 9001:2008 e ISO 9001:2.015.

2.2 METODO

El método utilizado en el desarrollo de éste trabajo fue el explorativo documental donde fueron consultadas las siguientes fuentes documentales:

3.1.1 Estado actual

Se realiza una revisión documental de los documentos de soporte:

De acuerdo a auditoría ICONTEC 2.014 se debía estimar el nivel de satisfacción del cliente de la División de Desarrollo Tecnológico e Innovación. Información que es dada a conocer por el Responsable técnico de la división de Desarrollo técnico e innovación.

Información sobre el proceso de Innovación y emprendimiento y sus procedimientos: Obtención de patentes, Transferencia tecnológica, obtención de registros de Derechos de autor, evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento.

Documento elaborado por el responsable técnico de la División de Desarrollo Tecnológico e Innovación. “Evaluación de la satisfacción del cliente en el proceso Innovación y emprendimiento de la Universidad Militar Nueva Granada.”

Evaluación de las encuestas del documento: Evaluación de la satisfacción del cliente en el proceso Innovación y emprendimiento de la Universidad Militar Nueva Granada.

3.1.2 Comparación de los numerales relacionados con satisfacción al cliente de la ISO 9001:2008 e ISO 9001: 2008:2.015.

Comparación de los numerales involucrados en la caracterización del proceso de Innovación y emprendimiento de acuerdo a ISO 9001: 2008 e ISO 9001:2015.

Ampliación y actualización del panorama de los numerales involucrados en la caracterización del proceso, que permiten una mejor determinación de los requisitos del proceso y del cliente.

Observación y análisis de los procedimientos de Obtención de patentes, transferencia tecnológica, Obtención de derechos de autor, evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento, para entender los requisitos de los cuatro grupos de clientes a saber: Docentes, estudiantes, egresados y funcionarios del proceso de innovación y emprendimiento.

Después de tener la norma suministrada por SGS se analizaron de la ISO 9001:2015 los capítulos: 5 LIDERAZGO, 8 OPERACIÓN Y 9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO, con todos los numerales involucrados en el proceso de caracterización del proceso de Innovación y emprendimiento para ver los cambios en la nueva norma y sobretodo realizar la determinación de nuevos requisitos para el cumplimiento de la norma y así ampliar el panorama en la estimación del nivel de satisfacción del cliente del proceso de innovación y emprendimiento.

3.1.3 Propuesta de instrumento de consulta

Con base en la comparación de los numerales de la caracterización del proceso de Innovación y emprendimiento y las encuestas del documento Evaluación de la satisfacción del cliente en el proceso de innovación y emprendimiento de la UMNG, se amplían las preguntas, tanto en profundidad, cantidad y se evalúa el procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento

En Google se colocarán encuestas y después de la respectiva evaluación por parte de los usuarios de realizará la medición, de acuerdo a Escala de Likert. Análisis descriptivo e inferencial será el método utilizado para el análisis de datos.

3. RESULTADOS

La nueva norma ISO 9001:2015 le confiere a la alta dirección el compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de comprender y cumplir los requisitos del cliente coherentemente con los requisitos legales y reglamentarios. Un aspecto muy importante que resalta en esta nueva norma es la determinación de riesgos y oportunidades que puedan afectar la calidad de los productos servicios y la capacidad de la satisfacción del cliente.

El proceso de Innovación y emprendimiento hay una serie de requisitos legales y reglamentarios además de los requisitos del cliente que deben ser cumplidos en los cuatro grupos identificados como son: profesores, estudiantes, egresados y funcionarios. Por eso en las encuestas a cada grupo de interés se determinaron por parte del Responsable Técnico grupos de preguntas en cuanto a normatividad, y trámites en el procedimiento de obtención de patentes. Todas las preguntas están enfocadas a cada fase del proceso donde se evalúan puntos críticos que pueden ser riesgos y oportunidades muy importantes para satisfacer el cliente.

En cuanto al procedimiento de Transferencia tecnológica las encuestas para cada grupo están enfocadas a determinar sobretodo qué tan informado está el usuario acerca del procedimiento y así mismo hacer el seguimiento de todos los requisitos.

La obtención del registro de los derechos de autor como procedimiento también fueron incluidas preguntas que evalúan el procedimiento como tal por parte de los diferentes grupos.

La evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento por parte de los diferentes grupos incluye la accesibilidad al procedimiento por parte del usuario, pregunta acerca de su percepción acerca de la

estructura del proceso, se pregunta si está o no de acuerdo con los requisitos del procedimiento que es otro punto importante en la comunicación con el cliente., la determinación de riesgos y oportunidades se hace evidente en esta encuesta para los diferentes grupos de interés.

Se les pregunta a los diferentes grupos si son tenidas en cuenta sus opiniones en todo el proceso y así se abre otra ventana de comunicación entre cliente y Universidad.

4.1 ESTADO ACTUAL

La caracterización del proceso de Innovación y Emprendimiento permite conocer: los procedimientos, proveedores, entradas, actividades, responsables, riesgos, puntos de control, salidas, usuarios, registros. Todos estos se constituyeron en una herramienta de conocimiento de los requisitos del cliente del proceso. Con la aparición de la versión oficial de la nueva ISO 9001:2015, se adquirieron más elementos de juicio para hacer una determinación detallada de los requisitos del cliente y por lo tanto una ampliación de la encuesta de satisfacción del cliente para el proceso de Innovación y emprendimiento elaborada por el Referente Técnico Jefe de la División de Desarrollo Tecnológico e innovación. A través del conocimiento de la nueva norma se amplía también el conocimiento acerca del Proceso de innovación y emprendimiento y se tuvo acceso a un procedimiento que no se había visto hasta ahora que es la evaluación de los proyectos de innovación y emprendimiento.

4.2 COMPARACION ISO 9001 2008 & ISO 2015, CON RESPECTO A SATISFACCION DEL CLIENTE

<i>ISO 9001 2008</i>	<i>ISO 9001 2015</i>
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION. 2 ENFOQUE AL CLIENTE La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	LIDERAZGO 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: <ul style="list-style-type: none"> a) se determinan, se comprenden y se cumplen coherentemente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios. b) Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de satisfacción del cliente. c) Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.

ISO 9001 2008	ISO 9001 2015
7. REALIZACION DEL PRODUCTO	8. OPERACIÓN
7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO.	8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

<p>La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.(véase 4.1)</p> <p>Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar cuando sea apropiado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto; b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto, c) Las actividades requeridas de verificación, validación seguimiento, medición inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos(véase 4.2.4) 	<p>La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos(véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios, para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: <ul style="list-style-type: none"> 1-los procesos; 2- la aceptación de los productos y servicios; c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios; d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) la determinación y almacenaje de la información documentada en la medida necesaria: <ul style="list-style-type: none"> 1. Para confirmar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2. Para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.
<p>7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</p>	<p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>
<p>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.</p>	<p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p>
<p>La organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicados al producto, y d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario. 	<p>La comunicación con los clientes debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a)proporcionar la información relativa a los productos y servicios; b)la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; d)manipular o controlar las propiedades del cliente; e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente. <p>8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios</p> <p>Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> 1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2. Aquellos considerados por la organización. b) La organización puede cumplir las reclamaciones de los productos y servicios que ofrece. <p>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios</p> <p>La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo antes de comprometerse a suministrar productos y servicios, para incluir a un cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. b) los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido; c) los requisitos especificados por la organización: d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios; e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente. <p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. La organización debe conformar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.</p> <p>8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sobre los resultados de la revisión; b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO	8.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO
<p>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</p> <p>La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p>	<p>8.5.1</p> <p>La organización debe implementar la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la disponibilidad de información documentada que defina:

<p>a) la disponibilidad de la información cuando que describa las características del producto.</p> <p>b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario,</p> <p>c) El uso del equipo apropiado,</p> <p>d) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,</p> <p>e) La implementación del seguimiento y de la medición, y</p> <p>f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.</p> <p>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</p> <p>La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no puedan verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.</p> <p>La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable</p> <p>a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,</p> <p>b) La aprobación de equipos y calificación del personal,</p> <p>c) El uso de métodos y procedimientos específicos,</p> <p>d) Los requisitos de los registros</p> <p>e) La revalidación</p> <p>7.5.3 Identificación y trazabilidad</p> <p>Cuando sea apropiado la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.</p> <p>La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto</p>	<p>1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;</p> <p>2) los resultados a alcanzar.</p> <p>b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;</p> <p>c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de aceptación para los productos y servicios.</p> <p>d) El uso de la infraestructura y el ambiente adecuados para la operación de los procesos;</p> <p>e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;</p> <p>f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, donde el elemento de salida resultante no pueda verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;</p> <p>g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;</p> <p>h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p> <p>8.5.2 Identificación y trazabilidad</p> <p>La organización debe utilizar los medios adecuados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.</p> <p>La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar</p>
---	---

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto y mantener registros

7.5.4. Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe informar de ello al cliente y mantener registros.

7.5.5 Preservación del producto.

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino, previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras esté bajo control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún u otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido.

8.5.4 Preservación

La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios;
- c) La naturaleza, el uso y la vida prevista de sus productos y servicios;
- d) Los requisitos del cliente
- e) Retroalimentación del cliente.

	<p>NOTA: las actividades posteriores a la entrega pueden incluir: la garantía, servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.</p> <p>8.5.6. Control de cambios</p> <p>La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados. La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión</p>
--	--

<p>8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION</p> <p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>Como una de las medidas del sistema de gestión de la calidad la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.</p> <p>Nota: el seguimiento de la percepción del cliente debe incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.</p> <p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</p>	<p>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACIÓN</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La conformidad de los productos y servicios: b) El grado de satisfacción del cliente
--	---

La organización debe hacer un seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificaciones.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un Procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme. Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente;
- c) Tomando acciones para pedir su uso o aplicación prevista originalmente.
- d) tomando las acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Se deben mantener los registros(vease 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos;
- g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.-

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan, para prevenir su uso o entrega no intencional.

La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La organización debe tratar las salidas no conformes de las siguientes maneras o combinación de las mismas:

- a) corrección;
- b) separación , contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios;
- c) informar al cliente;
- d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen.

8.7.2 La organización debe mantener la información documentada que describa:

- a) la no conformidad;
 - b) las acciones tomadas;
 - c) las concesiones obtenidas;
-

8.4 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades encontradas.

Debe establecerse un Procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un Procedimiento

Documentado para definir los requisitos para:

d) la identificación de la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.

10 MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;
b. Corregir , prevenir o reducir los efectos indeseados;

c. mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

10.2.1 cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

1) tomar acciones para controlarla y corregirla;

2) hacer frente a las consecuencias;

b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

1) la revisión y el análisis de la no conformidad;

2) la determinación de las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

1) la revisión y el análisis de la no conformidad;

2) la determinación de las causas de la no conformidad;

3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;

c) Implementar cualquier acción necesaria;

d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;

f) si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada;

b) los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 MEJORA CONTINUA

La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como mejora continua.

4.3 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PROPUESTO

Después de las fases anteriores se planteó la siguiente encuesta de satisfacción del cliente del proceso de innovación y emprendimiento dirigida a cuatro grupos considerados como los clientes del proceso: docentes, estudiantes, egresados y funcionarios.

Se ampliaron las preguntas ya planteadas por el representante Técnico con miras a medir la estimación del nivel de satisfacción del cliente del proceso de innovación y emprendimiento.

ANEXO A

ANEXO A

UNIVERSIDAD MILITAR del NUEVA GRANADA “UMNG”

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN CALIDAD

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ACERCA DEL PROCEDIMIENTO
DE OBTENCION DE PATENTES PARA DOCENTES**

PREGUNTAS EN CUANTO A NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCEDIMIENTO:

Marque con **X** la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1. ¿Le han sido informados los documentos y requisitos para obtener una patente de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

2. ¿Ha sido clara la información recibida sobre los tipos de invenciones que pueden ser protegidas o patentables y su vigencia?

5	4	3	2	1

3. ¿Es consciente de la importancia de mantener la confidencialidad de la información técnica de la futura patente?

5	4	3	2	1

4. ¿Tiene claridad sobre los tipos de invenciones que pueden ser protegidas o patentables?

5	4	3	2	1

5. ¿Considera que los tiempos de respuesta a sus inquietudes durante el procedimiento han sido oportunos?

5	4	3	2	1
----------	----------	----------	----------	----------

--	--	--	--	--

6. ¿El seguimiento a las solicitudes de patentes de invención o de modelo de utilidad es eficaz?

5	4	3	2	1

7. ¿Ha sido informado acerca de los riesgos que puede tener el procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

8. ¿Está usted de acuerdo con el tratamiento que se le da a los riesgos en el procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

9. ¿Se determinan los riesgos y las oportunidades en el procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

10. ¿Conoce los requisitos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en el procedimiento de la obtención de patentes?

5	4	3	2	1

11. ¿Piensa usted que la UMNG, tiene capacidad para cumplir con los requisitos para la obtención de patentes?

5	4	3	2	1

12. ¿Todos los requisitos necesarios para la obtención de patentes han sido especificados tanto por la UMNG y por la Superintendencia de industria y comercio?

5	4	3	2	1

**PREGUNTAS RELACIONADAS AL PROCEDIMIENTO OBTENCION DE PATENTES
EN CUANTO A TRÁMITES:**

1. ¿Las informaciones presentadas en la página Web de la Superintendencia de industria y comercio están acorde a al procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

2. ¿La información presentada en la página Web de la UMNG es clara concisa para responder a sus inquietudes de trámites relacionados a propiedad intelectual?

5	4	3	2	1

3. ¿Le ha sido explicada la normatividad interna de la UMNG en el tema de protección mediante patente?

5	4	3	2	1

4. ¿Ha sido informado sobre las responsabilidades y beneficios de la cesión de derechos patrimoniales del inventor a la UMNG?

5	4	3	2	1

5. ¿Conoce los costos financieros durante el proceso de obtención de la patente?

5	4	3	2	1

6. ¿Conoce la trazabilidad de cada procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

DOCENTES

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1. ¿Conoce los beneficios económicos y morales al obtener una patente de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

2. ¿Considera que el beneficio económico o las regalías recibidas durante el período de validez de la patente es la adecuado?

5	4	3	2	1

3. ¿Está usted de acuerdo con los trámites para obtener el beneficio de la transferencia tecnológica?

5	4	3	2	1

4. ¿Está usted de acuerdo con los tiempos de desarrollo del procedimiento de transferencia tecnológica?

5	4	3	2	1

5. ¿Le fue aclarado por parte de la “UMNG”, en qué consiste el procedimiento de Transferencia Tecnológica?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DEL REGISTRO DE DERECHOS DE AUTOR PARA DOCENTES

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1. ¿En qué nivel es accesible para Usted el procedimiento de obtención del registro de derechos de autor es accesible?

5	4	3	2	1

2. ¿Ha sido informado acerca de los trámites necesarios para realizar el registro de los derechos de autor?

5	4	3	2	1

3. ¿Considera usted que los tiempos de los trámites para la obtención del registro de los derechos de autor?

5	4	3	2	1

4. ¿Está usted de acuerdo con los criterios definidos por la UMNG en la obtención del registro de los derechos de autor?

5	4	3	2	1

5. ¿Considera usted que la infraestructura y ambiente de la UMNG son los adecuados para el desarrollo del proceso de Innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

6. ¿Considera usted que los recursos determinados por la UMNG para el desarrollo del proceso de Innovación y emprendimiento son los adecuados?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN CUANTO AL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE PROYECTOS DE INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO PARA DOCENTES

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1. ¿Considera adecuado el procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimientos?

5	4	3	2	1

2. ¿Considera estructurado y claro el procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

3. ¿Está usted de acuerdo con los requisitos del procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

4. ¿Tuvo oportunidad de participar activamente en la elaboración del procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

5. ¿El procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento permite la verificación del enfoque basado en procesos?

5	4	3	2	1

6. ¿La evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento podría llegar a determinar riesgos y oportunidades del proceso?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ACERCA DEL PROCEDIMIENTO DE OBTENCION DE PATENTES PARA ESTUDIANTES

PREGUNTAS EN CUANTO A NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCEDIMIENTO:

Marque con **X** la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1¿Al momento de preguntar al responsable del proceso ha sido informado sobre la búsqueda previa sobre de novedad, nivel inventivo y aplicación industrial?

5	4	3	2	1

2¿Le han sido informados los documentos y requisitos para obtener una patente de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

3¿Ha sido clara la información recibida sobre los tipos de invenciones que pueden ser protegidas o patentables y su vigencia?

5	4	3	2	1

4¿Es consciente de la importancia de mantener la confidencialidad de la información técnica de la futura patente?

5	4	3	2	1

5¿Tiene claridad sobre los tipos de productos que pueden ser protegidas o patentables?

5	4	3	2	1

6¿Considera que los tiempos de respuesta a sus inquietudes durante el procedimiento han sido oportunos?

5	4	3	2	1

7¿Considera eficiente el seguimiento a las solicitudes de patentes de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

8¿Ha sido informado acerca de los riesgos relacionados al procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

9¿Está usted de acuerdo con el tratamiento que se le da a los riesgos en el procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

10¿Conoce cómo se determinan los riesgos y las oportunidades en el procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

11¿Conoce los requisitos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en el procedimiento de la obtención de patentes?

5	4	3	2	1

12 ¿Piensa usted que la UMNG, tiene capacidad para cumplir con los requisitos para la obtención de patentes?

5	4	3	2	1

13. ¿Todos los requisitos necesarios para la obtención de patentes han sido especificados tanto por la UMNG y por la Superintendencia de industria y comercio?

5	4	3	2	1

PREGUNTAS RELACIONADAS AL PROCEDIMIENTO OBTENCION DE PATENTES EN CUANTO A TRAMITES:

1¿La información presentada en la página Web de la Superintendencia de industria y comercio es clara y concisa y responde a sus inquietudes?

5	4	3	2	1

2¿La información presentada en la página Web de la UMNG es clara concisa para responder a sus inquietudes?

5	4	3	2	1

3¿Le ha sido explicada la normatividad interna de la UMNG en el tema de protección mediante patente?

5	4	3	2	1

4¿Ha sido informado sobre las responsabilidades y beneficios de la cesión de derechos patrimoniales del inventor a la UMNG?

5	4	3	2	1

5¿Ha tenido que pagar algún costo durante el proceso de obtención de la patente?

5	4	3	2	1

6¿Considera usted que el procedimiento de obtención de patentes es trazable?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

ESTUDIANTES

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1 ¿Conoce los beneficios obtenidos al obtener una patente de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

2 ¿Considera que el beneficio económico o las regalías recibidas durante el período de validez de la patente es la adecuada?

5	4	3	2	1

3 ¿Está usted de acuerdo con los trámites que hay que llevar a cabo para obtener el beneficio de la transferencia tecnológica?

5	4	3	2	1

4 ¿Está usted de acuerdo con los tiempos de desarrollo del procedimiento de transferencia?

5	4	3	2	1

5 ¿Le fue aclarado por parte de la “UMNG”, en qué consiste el procedimiento de Transferencia Tecnológica?

5	4	3	2	1

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCEDIMIENTO DE
OBTENCIÓN DEL REGISTRO DE DERECHOS DE AUTOR PARA ESTUDIANTES**

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1¿ Considera que el procedimiento de obtención del registro de derechos de autor es accesible?

5	4	3	2	1

2¿ Ha sido informado acerca de los trámites necesarios para realizar el registro de los derechos de autor?

5	4	3	2	1

3¿ Considera usted que los tiempos de los trámites para la obtención del registro de los derechos de autor son los adecuados?

5	4	3	2	1

4¿ Está usted de acuerdo con los criterios definidos por la UMNG en la obtención del registro de los derechos de autor?

5	4	3	2	1

5¿ Considera usted que la infraestructura y ambiente de la UMNG son los adecuados para el desarrollo del proceso de Innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

6¿ Considera usted que los recursos determinados por la UMNG para el desarrollo del proceso de Innovación y emprendimiento son los adecuados?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN CUANTO AL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE PROYECTOS DE INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO PARA ESTUDIANTES

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1¿Considera que el procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimientos es accesible?

5	4	3	2	1

2¿Considera que el procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento está bien estructurado?

5	4	3	2	1

3¿Está usted de acuerdo con los requisitos del procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

4¿El procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento permite la verificación del enfoque basado en procesos?

5	4	3	2	1

5¿La evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento podría llegar a determinar riesgos y oportunidades del proceso?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ACERCA DEL PROCEDIMIENTO DE OBTENCION DE PATENTES PARA EGRESADOS

PREGUNTAS EN CUANTO A NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCEDIMIENTO:

Marque con **X** la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1¿Al momento de preguntar al responsable del proceso fue sido informado sobre la búsqueda previa sobre de novedad, nivel inventivo y aplicación industrial?

5	4	3	2	1

2¿Le fueron informados los documentos y requisitos para obtener una patente de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

3¿Fue clara la información recibida por usted sobre los tipos de invenciones que pueden ser protegidas o patentables y su vigencia?

5	4	3	2	1

4¿Es consciente de la importancia de mantener la confidencialidad de la información técnica de la patente?

5	4	3	2	1

5¿Tenía claridad sobre los tipos de invenciones que pueden ser protegidas o patentables?

5	4	3	2	1

6¿Considera que los tiempos de respuesta a sus inquietudes durante el procedimiento fueron oportunos?

5	4	3	2	1

7¿El seguimiento a las solicitudes de patentes de invención o de modelo de utilidad es eficaz?

5	4	3	2	1

8¿Fué informado acerca de los riesgos que puede tener el procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

9¿Está usted de acuerdo con el tratamiento que se le da a los riesgos en el procedimiento de obtención de patentes?

5	4	3	2	1

10¿Se determinaron los riesgos y las oportunidades en el procedimiento de obtención de patentes cuando usted realizó el procedimiento?

5	4	3	2	1

11¿Está usted de acuerdo con los requisitos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en el procedimiento de la obtención de patentes?

5	4	3	2	1

13 ¿Piensa usted que la UMNG, tiene capacidad para cumplir con los requisitos para la obtención de patentes?

5	4	3	2	1

13¿Todos los requisitos necesarios para la obtención de patentes fueron especificados tanto por la UMNG y por la Superintendencia de industria y comercio?

5	4	3	2	1

**PREGUNTAS RELACIONADAS AL PROCEDIMIENTO OBTENCION DE PATENTES
EN CUANTO A TRAMITES:**

1¿La información presentada en la página Web de la Superintendencia de industria y comercio es clara y concisa y respondió a sus inquietudes?

5	4	3	2	1

2¿La información presentada en la página Web de la UMNG es clara concisa para responder a sus inquietudes durante el proceso?

5	4	3	2	1

3¿Le fué explicada la normatividad interna de la UMNG en el tema de protección mediante patente.

5	4	3	2	1

4¿Fue informado sobre las responsabilidades y beneficios de la cesión de derechos patrimoniales del inventor a la UMNG?

5	4	3	2	1

5¿Tuvo que pagar algún costo durante el proceso de obtención de la patente?

5	4	3	2	1

--	--	--	--	--

6¿Considera usted que el procedimiento de obtención de patentes es trazable?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

ESTUDIANTES

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1¿Conoce los beneficios obtenidos al obtener una patente de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

3 ¿Considera que el beneficio económico o las regalías recibidas durante el período de validez de la patente es la adecuada?

5	4	3	2	1

3 ¿Está usted de acuerdo con los trámites que hay que llevar a cabo para obtener el beneficio de la transferencia tecnológica?

5	4	3	2	1

4 ¿Está usted de acuerdo con los tiempos de desarrollo del procedimiento de transferencia?

5	4	3	2	1

- 6 ¿Le fue aclarado por parte de la “UMNG”, en qué consiste el procedimiento de Transferencia Tecnológica?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DEL REGISTRO DE DERECHOS DE AUTOR PARA ESTUDIANTES

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

- 1¿Considera que el procedimiento de obtención del registro de derechos de autor es accesible?

5	4	3	2	1

- 2¿Fué informado acerca de los trámites necesarios para realizar el registro de los derechos de autor?

5	4	3	2	1

- 3¿Considera usted que los tiempos de los trámites para la obtención del registro de los derechos de autor son los adecuados?

5	4	3	2	1

- 4¿Está usted de acuerdo con los criterios definidos por la UMNG en la obtención del registro de los derechos de autor?

5	4	3	2	1

5¿Considera usted que la infraestructura y ambiente de la UMNG son los adecuados para el desarrollo del proceso de Innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

6¿Considera usted que los recursos determinados por la UMNG para el desarrollo del proceso de Innovación y emprendimiento son los adecuados?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN CUANTO AL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE PROYECTOS DE INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO PARA ESTUDIANTES

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1¿Considera que el procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimientos es accesible?

5	4	3	2	1

2¿Considera que el procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento está bien estructurado?

5	4	3	2	1

3¿Está usted de acuerdo con los requisitos del procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

4¿El procedimiento de evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento permite

la verificación del enfoque basado en procesos?

5	4	3	2	1

5.¿La evaluación de proyectos de innovación y emprendimiento podría llegar a determinar riesgos y oportunidades del proceso?

5	4	3	2	1

6.¿Considera que las opiniones de los participantes en el proceso de innovación y emprendimiento son tenidas en cuenta?

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA FUNCIONARIOS CON RESPECTO A LAS NORMAS APLICABLES AL PROCESO DE INNOVACION Y EMPREDIMIENTO

Marque con X la respuesta que llene sus expectativas de acuerdo con las opciones planteadas.

En total acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Neutral o indeciso	3
Parcialmente en desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

1. ¿Tiene claridad acerca del proceso de Innovación y Emprendimiento?

5	4	3	2	1

2. ¿Le han sido informados los documentos y requisitos para obtener una patente de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

3. ¿Ha sido clara la información recibida sobre los tipos de invenciones que pueden ser protegidas o patentables y su vigencia?

5	4	3	2	1

4. ¿Es consciente de la importancia de mantener la confidencialidad de la información técnica del proceso de innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

5. ¿Tiene claridad sobre los tipos de invenciones que pueden ser protegidas o patentables?

5	4	3	2	1

6. ¿Conoce usted cuáles son los requisitos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio para obtener una patente bien sea de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

7. ¿Conoce usted cuales son los requisitos establecidos por la UMNG?

5	4	3	2	1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA FUNCIONARIOS CON RESPECTO A LAS TRAMITES APPLICABLES AL PROCESO DE INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO

- 1.¿Está usted al tanto de los trámites necesarios para obtener una patente de invención o de modelo de utilidad?

5	4	3	2	1

- 2.¿Le ha sido explicada la normatividad de la UMNG en el tema de protección mediante patente?

5	4	3	2	1

3. ¿Considera usted La UNMG le proporciona los recursos necesarios para el desempeño de su labor?

5	4	3	2	1

4. ¿Considera usted que la infraestructura y ambiente de la UMNG son los adecuados para el desarrollo del proceso de Innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1

5.¿ La información necesaria para el desarrollo de sus funciones es la adecuada?

5	4	3	2	1

6.¿ Tiene usted claro el procedimiento de registro de derechos de autor?

5	4	3	2	1

7.¿Sabe cuáles son los requisitos para obtener los derechos de autor?

5	4	3	2	1

8.¿Tiene usted claro el proceso de transferencia tecnológica?

5	4	3	2	1

9.¿ Tiene usted claro los requisitos de la transferencia tecnológica?

5	4	3	2	1

10.¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta para el mejoramiento del proceso de innovación y emprendimiento?

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---



BIBLIOGRAFÍA:

- 1 Curso de Auditorías internas a sistemas integrados de Gestión Normas ISO 9001 2.015.
- 2 Ramirez Leonardo (2.014).Evaluación de la satisfacción del cliente en el proceso innovación y emprendimiento. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
- 3 Investigación Vicerrectoría de investigaciones. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de: [http: //www.umng.edu.co](http://www.umng.edu.co)
- 4 Norma técnica Colombiana (2008) Sistema de gestión de la calidad, requisitos ISO 9001.